

EBOOK

# Les essentiels d'ITIL 4 pour moderniser sa gestion des services IT

---

Comprendre les changements clés, les 4 dimensions et le système de valeur pour passer à l'action

## SOMMAIRE

# Au programme

Ce ebook est édité par Doopera, cabinet de conseil et intégrateur de solutions ITSM, ESM, ITOM, service client (CX), CRM et IA. Une lecture concrète pour passer de la théorie à l'action.

- 01** ITIL v3 vs ITIL 4 : ce qui change vraiment

---

- 02** Les 4 dimensions : bien au-delà des processus IT

---

- 03** Le système de valeur des services (SVS) : où tout s'enclenche

---

- 04** Les 34 pratiques ITIL 4 : comment ne pas s'y perdre

---

- 05** Les pratiques clés par usage : gérer les incidents, les changements, les requêtes

---

- 06** Passer à l'action : la feuille de route pragmatique

---

Vous connaissez probablement ITIL v3. Vous avez peut-être mis en place des processus ITIL, des tickets, des incidents, des changements gérés. Cela fonctionne, mais vous sentez que quelque chose manque. Les équipes réclament plus de flexibilité, le métier demande plus de réactivité, et la transformation digitale impose de repenser la relation entre IT et les services finaux. C'est là qu'intervient ITIL 4. Ce n'est pas une simple mise à jour cosmétique. ITIL 4 propose une philosophie nouvelle : abandonner les silos fonctionnels pour construire un écosystème de valeur partagée. Dans ce guide, nous décortiquons ce changement de paradigme, expliquons les 4 dimensions qui structurent ITIL 4, et donnons des pistes concrètes pour moderniser votre ITSM sans révolution de palais.

**67%**

des organisations ont lancé ou planifient une transition vers ITIL 4

**3x**

plus d'agilité dans la mise en place de nouveaux services

**-40%**

de délai moyen en résolution d'incidents

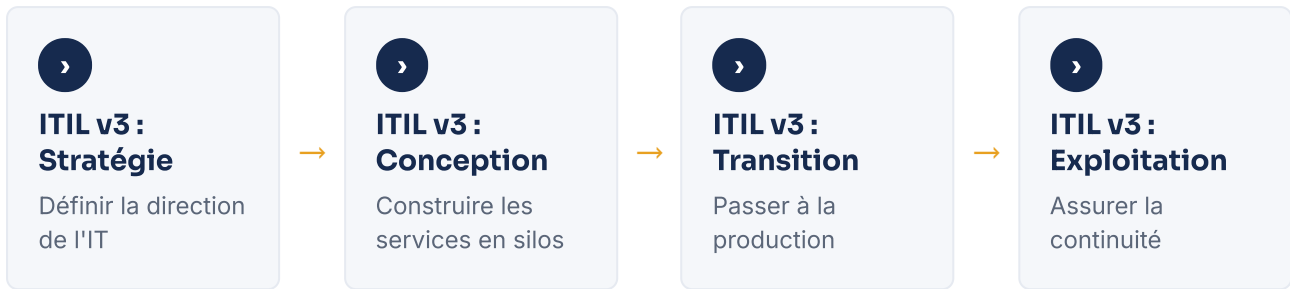
## 1 ITIL v3 vs ITIL 4 : ce qui change vraiment

ITIL v3 partait d'un principe simple : décrire les meilleures pratiques en matière de gestion des services IT. Le résultat était un cadre complet mais monolithique, organisé autour d'étapes du cycle de vie (stratégie, conception, transition, exploitation, amélioration). Cela a bien fonctionné pendant 15 ans. Mais en pratique, de nombreuses organisations se sont heurtées à la même réalité : il fallait choisir, prioriser, adapter. ITIL v3 disait quoi faire, mais pas vraiment comment le faire dans un contexte agile, DevOps, ou cloud.

ITIL 4 rompt avec ce modèle linéaire. Au lieu d'imposer un cycle de vie unique, elle propose un système d'exploitation modulaire centré sur la création de valeur. Les processus ne disparaissent pas, mais ils cessent d'être des blocs fermés. Ils deviennent des pratiques, c'est à dire des moyens d'organiser le travail et les ressources pour obtenir un résultat. Et plutôt que de les appliquer dans l'ordre prescrit, vous les combinez et les dosez en fonction de vos contraintes réelles. C'est plus flexible, plus humain, et surtout plus adapté aux organisations modernes.

- ITIL v3 : cycle de vie figé, processus comme boîtes noires, peu de place pour l'adaptation
- ITIL 4 : approche modulaire, pratiques combinables, focus sur la valeur plutôt que les outputs
- Conséquence : moins de bureaucratie, plus de responsabilité partagée

## DU CYCLE DE VIE ITIL V3 AUX PRATIQUES ITIL 4



**ITIL 4, ce n'est pas la perfection du processus, c'est la pertinence de la pratique.**

## 2 Les 4 dimensions : bien au-delà des processus IT

Le grand apport conceptuel d'ITIL 4 est la notion de 4 dimensions. Ces dimensions reconnaissent qu'un service IT ne se construit pas en IT seul. Un service de qualité résulte de l'interaction de quatre univers : les gens, les processus, les technologies, et l'environnement externe. Chacune joue un rôle égal. Si vous négligez l'une d'elles, vous échouerez. Par exemple, migrer vers le cloud sans former vos équipes, c'est échouer sur la dimension 'gens'. Implémenter une stratégie omnicanal sans adapter votre organisation, c'est échouer sur la dimension 'organisation'.

Concrètement, cela signifie que vos pratiques ITSM ne doivent plus être des affaires purement techniques. Elles doivent intégrer des considérations humaines, culturelles, commerciales et même réglementaires. Un service d'incident management ne se limite plus à un workflow de tickets. C'est aussi l'empathie des techniciens face aux utilisateurs, l'outil qui soutient le diagnostic, et les contraintes légales qui définissent les délais de résolution.

### LES 4 DIMENSIONS D'ITIL 4



**Un excellent outil supporté par des gens mal formés, c'est l'échec garanti. Les 4 dimensions le rappellent.**

### 3

## Le système de valeur des services (SVS) : où tout s'encleche

ITIL 4 introduit le concept de Système de Valeur des Services (SVS en anglais). Imaginez votre ITSM comme un écosystème où circulent six flux majeurs : la gouvernance, la stratégie, la conception, la transition, la livraison et support, et enfin l'amélioration. Ces flux ne sont pas des étapes séquentielles. Ils s'interpénètrent. La gouvernance, par exemple, n'attend pas la fin de la transition pour vérifier que tout se passe bien. Elle l'accompagne en continu.

Le SVS repose sur trois piliers qui activent le système : les pratiques (dont nous reparlerons), la chaîne de valeur (les étapes qui créent effectivement de la valeur), et les flux de valeur (les chemins que prennent les demandes, incidents, et changements dans l'organisation). L'idée clé est que vous devez pouvoir tracer, à tout moment, comment une demande utilisateur se transforme en valeur livrée. Si vous ne voyez pas le chemin, c'est que votre SVS n'est pas bien aligné.

### CIRCULATION DE LA VALEUR DANS LE SVS ITIL 4



### 4

## Les 34 pratiques ITIL 4 : comment ne pas s'y perdre

ITIL 4 décrit 34 pratiques. C'est beaucoup, et c'est normal que vous vous demandiez par où commencer. Rassurez-vous, vous ne devez pas les mettre en place d'un coup. Ces 34 pratiques couvrent trois catégories. D'abord, les pratiques générales de management, comme la planification, la mesure ou la continuité. Ensuite, les pratiques de gestion des services, héritières d'ITIL v3 mais revisitées (gestion des incidents, gestion des problèmes, gestion des changements). Enfin, les pratiques techniques comme la gestion des architectures ou la gestion des actifs IT.

Le bon réflexe est de commencer par un diagnostic simple : où êtes-vous aujourd'hui ? Quels sont vos points de douleur prioritaires ? Une organisation en souffrance sur la disponibilité des services ira naturellement vers la gestion de la continuité et la gestion des incidents. Une autre, entravée par des changements mal maîtrisés, privilégiera la gestion des changements et la gestion des risques. L'approche ITIL 4 approuve cette pragmatisme : il vaut mieux exceller sur deux pratiques clés que de bâcler les 34.

- 14 pratiques générales : fondations transversales (planification, gouvernance, mesure, optimisation)
- 17 pratiques de services : gestion du portefeuille, incidents, problèmes, requêtes, changements, déploiement
- 3 pratiques techniques : gestion des architectures, gestion des actifs, gestion des configurations

**Il n'y a pas de chemin unique vers ITIL 4. Il y a votre chemin, celui qui résout vos vrais problèmes.**

5

## **Les pratiques clés par usage : gérer les incidents, les changements, les requêtes**

Pour la majorité des organisations, trois pratiques occupent 70 % du temps de travail des équipes ITSM : la gestion des incidents, la gestion des changements, et la gestion des requêtes de service. ITIL 4 les redéfinit avec un prisme plus agile et moins procédurier. La gestion des incidents n'est plus seulement la course au délai de résolution. C'est la capacité à diagnostiquer rapidement et à communiquer avec transparence vers l'utilisateur. Vous n'attendez plus 4 heures pour informer le client du ticket, vous le faites en 30 minutes, même si vous n'avez pas la solution.

La gestion des changements, souvent vue comme un goulot d'étranglement, devient un accélérateur si elle est bien pensée. Au lieu de créer un comité de changement tous-azimuts qui bloque tout, ITIL 4 préconise une approche de risque. Un changement mineur sur un service non critique ? Allez-y, documentez et communiquez. Un changement majeur sur un service critique ? Là, il faut du test, de la validation, et un vrai plan de rollback. Cela paraît évident, mais peu d'organisations l'appliquent vraiment. La gestion des requêtes, enfin, doit devenir un vrai service client : réduire le délai de traitement, offrir du self-service quand c'est possible, et créer une expérience fluide.

- Incident : détection rapide + diagnostic intelligent + communication proactive = satisfaction utilisateur
- Changement : approche par risque, pas par volume, permet d'accélérer la transformation
- Requête : self-service d'abord, escalade si besoin, mesurer la satisfaction

6

## **Passer à l'action : la feuille de route pragmatique**

Vous êtes convaincu. ITIL 4, c'est pertinent pour votre organisation. Maintenant, comment débiter sans être paralysé par l'ampleur du projet ? La première étape est une évaluation d'où vous êtes. Pas un audit à 200 pages. Une session d'une journée, en groupe, pour cartographier vos forces et faiblesses sur les 4 dimensions. Utilisez un simple modèle de

maturité : adhoc, répétable, défini, mesuré, optimisé. Identifiez deux ou trois pratiques sur lesquelles vous avez une douleur tangible et actuelle.

Ensuite, lancez des pilots court terme. Trois mois, pas plus. Sur une pratique, un groupe métier, une équipe pilote. Mesurez ce qui change : délai de résolution, satisfaction, volume de requêtes réitérées, temps de traitement. Communiquez les résultats, même s'ils sont modestes. Vous gagnez du crédibilité auprès du management et des équipes. Puis vous itérez : deux autres pratiques, plus large, six mois cette fois. Pendant ce temps, investissez sur les gens. Formations, coaching, communautés d'intérêt. ITIL 4 ne peut pas réussir si vos équipes ne le comprennent pas et ne l'épousent pas.

- Évaluation rapide : où êtes-vous sur les 4 dimensions et les pratiques clés
- Pilot court : 3 mois, 1 à 2 pratiques, 1 équipe, mesurer et communiquer
- Renforcement capacités : formation, coaching, communautés internes
- Déploiement : progressif, par domaine métier, avec ajustements continus
- Outillage : choisir un outil qui supporte la flexibilité, pas qui l'impose

#### PARCOURS DE TRANSITION VERS ITIL 4



**Commencer petit et montrer des résultats vaut mieux que de planifier parfaitement et de ne rien livrer.**

## → Conclusion

ITIL 4 n'est pas une révolution du jour au lendemain. C'est une évolution progressive de la façon dont vous pensez et structurez vos services IT. La bonne nouvelle, c'est que vous pouvez commencer dès demain, avec les outils et les gens que vous avez, en vous posant les bonnes questions : créons-nous vraiment de la valeur ? Nous soutenons-nous mutuellement ? Où sont nos vrais goulots ? Et surtout, vivons-nous cette transformation ensemble ? Si vous répondez à ces questions franchement et que vous acceptez d'apprendre en marchant, ITIL 4 ne sera pas un projet IT supplémentaire. Ce sera un chemin vers une ITSM plus agile, plus humaine, et surtout plus utile.

## À RETENIR

- ✔ ITIL 4 est moins une nouvelle prescription que une invitation à adapter les bonnes pratiques à votre contexte réel.
- ✔ Les 4 dimensions rappellent qu'un service IT excellent repose autant sur les gens et la culture que sur les processus et la technologie.
- ✔ Commencez par les pratiques qui résoudront vos vrais problèmes du jour, pas par une implémentation complète et théorique.
- ✔ Mesurez et communiquez régulièrement les progrès. C'est le seul langage que comprendra le management et que respecteront les équipes.



PASSONS À L'ACTION

## Envie d'aller plus loin sur ce sujet ?

Dooopera vous accompagne du cadrage à la mise en œuvre, puis dans la durée. Nous intégrons les meilleures solutions no-code du marché et formons vos équipes pour des résultats concrets et mesurables.

### Conseil & cadrage

Stratégie, audit et feuille de route.

### Intégration no-code

Déploiement agile et reprise de l'existant.

### Support & formation

Maintenance, AMOA et montée en compétences.

PARLONS-EN

contact@dooopera.com · +33 1 47 82 04 31 ·  
dooopera.com

France  
Émirats arabes  
unis  
Tunisie